



Reporte Final de Estadía

Daniela Contreras Doroteo

Estructuración de la Norma ISO 9001-2015



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo
Procesos Bioalimentarios.

Reporte para obtener título de
Ingeniero en Procesos Bioalimentarios

Proyecto de estadía realizado en la empresa
Manufacturas Sayes S.A de C.V

Nombre del proyecto
Estructuración de la Norma ISO 9001-2015

Presenta
Daniela Contreras Doroteo

Cuitláhuac, Ver., a 7 de Mayo del 2018.



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo
Procesos Bioalimentarios

Nombre del Asesor Industrial
Ing. Francisco Javier Cosca Vázquez.

Nombre del Asesor Académico
Dra. Elena Isabel Champion Martínez.

Jefe de Carrera
Darney Citlalli Martínez Díaz.

Nombre del Alumno
Daniela Contreras Doroteo

AGRADECIMIENTOS

A mis padres

Le doy gracias a mis padres por apoyarme y darme las fuerzas necesarias para terminar esta etapa de mi vida académica, por darme la mejor herencia de todas, el estudio.

Gracias por alentarme y guiarme por el buen camino, por darme esas palabras de aliento para concluir la mayor meta en mi vida que es terminar la ingeniería.

Ingeniero Francisco Javier Cosca Vázquez

Gracias por brindarme la confianza para poder realizar mi estadía en Manufacturas Sayes S.A DE C.V, por el tiempo que nos dedicó, por compartir sus conocimientos acerca del área de calidad.

Sr. Julio

Gracias el apoyo que me dio durante mi estancia en la empresa, por todos sus consejos, gracias por enseñarme lo importante de las recepciones.

Por hacer que los días fueran más prácticos.

Mis amigos:

Gracias por apoyarme durante todo este trayecto académico por apoyarme en cuestiones de aprendizaje.

RESUMEN

En la empresa se tiene como objetivo complementar el sistema de gestión de la calidad en base a Norma ISO 9001-2015.

Dicha Norma es de gran importancia ya que se pueden obtener muchos beneficios; uno de ellos y el más importante es el aumento en la satisfacción del cliente. El enfoque al cliente es uno de los principios de un sistema de gestión de la calidad, por lo tanto si un sistema de gestión de calidad es sólido debe aumentar la satisfacción del cliente.

La calidad en estos tiempos no se entiende solo como un producto que cumple ciertos requisitos, es toda una cultura organizacional que se implementa por la necesidad de normalizar y administrar de forma ordenada los recursos financieros, procedimientos, instrucciones relacionadas con las actividades que se llevan a cabo en la empresa para orientar sus esfuerzos a cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

En Manufacturas Sayes S.A DE C.V se necesitaba de la estructuración de la Norma ISO 9001-2015 y de la actualización de documentos de acuerdo a la Norma ya mencionada para así tener un control de los documentos oficiales que se utilizan en la empresa. Es por ello que se trabajó en la estructuración.

Contenido

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN	2
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	7
1.1 <i>Estado del Arte</i>	8
1.1.1 Historia del ISO 9001-2015	8
1.1.2 ISO	9
1.1.3 LA CERTIFICACION ISO 9001-2015	9
1.1.4 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	9
1.1.5 BENEFICIOS DE LA GESTION DE CALIDAD DE LA ISO 9001-2015	10
1.1.6 CICLO DE	10
CICLO DE DEMING (CICLO DE PDCA)	11
1.1.7 ANALISIS FODA	12
1.1.8 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LAS INDUSTRIAS ALIMENTARIAS	14
1.1.9 ESTRUCTURACIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2015	14
1.2 <i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	15
1.3 <i>OBJETIVOS</i>	15
1.3.1 <i>OBJETIVOS ESPECIFICOS</i>	15
1.4 <i>DEFINICIÓN DE VARIABLES</i>	15
1.5 <i>HIPÓTESIS</i>	16
1.6 <i>JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO</i>	17
1.7 <i>LIMITACIONES Y ALCANCES</i>	17
1.8 <i>LA EMPRESA (Manufacturas Sayes S.A DE C.V)</i>	18
2.1 <i>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</i>	21
2.2 <i>LIDERAZGO</i>	22
2.3 <i>PLANIFICACIÓN</i>	22
2.4 <i>APOYO</i>	22
Se realizó una evaluación para verificar evaluó que la empresa mantenga un buen ambiente social, psicológico y físico para la operación de sus procesos.	22
2.5 <i>OPERACIÓN</i>	23
2.6 <i>MEJORA</i>	24

CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO.	25
ETAPA 1: Estructuración del punto 4	26
ETAPA 2: Estructuración del punto 5	26
LIDERAZGO	26
En este punto se verifica que efectivamente las reuniones se realicen y que sean efectivas en el proceso. ..	26
Las juntas se realizan en la planta nivel semanal, mensual o cada vez que surja o pueda surgir un requerimiento.	26
ETAPA 3: Estructuración del punto 6	26
PLANIFICACIÓN	26
Para llevar a cabo la planificación de cambios se realizó la estructuración del punto 6 de la Norma ISO 9001-2015 en base a la empresa, se identificaron los documentos que requieren ser actualizados, se llevó a cabo su actualización y registro para su control.	26
ETAPA 4: Estructuración del punto 7	26
APOYO	26
•..... Se verificó que se contara con apoyo por parte de la dirección general para proporcionar los recursos necesarios para la mejora de continua, el apoyo puede ser económico, capacitaciones o aprobación de cambios.	26
•.....Se diseñó un organigrama para la identificación de los puestos y responsabilidades del personal.	26
•... Se evaluó que en la empresa se mantenga un buen ambiente social, psicológico y físico para la operación de sus procesos y así lograr la conformidad de sus productos.	26
•.....Se identificó cuáles son los conocimientos que se necesitan para la operación de sus procesos.	26
•Se actualizó la información documentada y se verifico que cumpliera con la estandarización de acuerdo a la norma ISO-9001-2015.	26
ETAPA 5: Estructuración del punto 8- OPERACIÓN	27
•.....Confirmar que cumpla con los requisitos.	27
•.. Revisar que el transporte cuente con los documentos necesarios para empezar la liberación del producto.	27

•..... Verificar que la liberación del producto se haya completado satisfactoriamente.	27
Asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no identificada.	27
La empresa toma acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos.	27
La empresa trata las salidas no conformes con una corrección, separación o devolución y se llena el formato de describiendo la no conformidad ya sea porque no cumpla con las especificaciones o que estén en mal estado.	27
.....	27
ETAPA 6: Estructuración del punto 10 - MEJORA	28
CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES	29
4.1.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION.....	29
4.2 LIDERAZGO	30
4.3 PLANIFICACIÓN.....	30
4.4 APOYO	30
4.4.1 PERSONAS	32
4.4.2 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	35
4.4.3 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	36
La evaluación del grado de estudios de los trabajadores de Manufacturas Sayes S.A de C.V arroja como resultados que el 29% cuenta con una carrera universitaria por lo que puede desempeñar actividades que van de acuerdo a su carrera, además de estar capacitados para desarrollar diversas actividades en el área de producción.	39
4.4.4 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	39
4.5 OPERACIÓN	41
4.5.1 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS	41
4.7 MEJORA.....	42
4.3 Conclusión	43
5 Recomendaciones.....	43
ANEXOS	44
Anexo 1: dictamen de producto devuelto.	44

.....	44
Anexo 2: Registro de quejas del cliente.	45
.....	45
BIBLIOGRAFÍA	46
Libro:	46

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 procesos de fabricación-----	19
Ilustración 2 Ejemplo del FODA -----	22
Ilustración 3 Formato de devolución -----	27
Ilustración 4 Nivel de grado de estudios-----	39

Índice de tablas

Tabla 1 FODA-----	29
Tabla 2 Grado de estudios del personal -----	37

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, la calidad ha sido un concepto siempre idealizado, hoy en día representa una forma de hacer las cosas en la que, fundamentalmente predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar diariamente procesos para obtener mejores resultados.

La eficiencia y eficacia en la empresa, depende del rendimiento confiable y consistente de los productos sin considerar tiempos perdidos, costos y condiciones del proceso. Cabe mencionar que para competir a nivel mundial, las empresas requieren de políticas, buenas prácticas de operación y manufactura, así como de sistemas de gestión que les permitan garantizar la calidad de su producto y crear valores agregados para cumplir con la satisfacción total del cliente.

La Norma ISO 9001-2015 se basa en los principios de la gestión de la calidad, dicha norma es una estrategia a corto y mediano plazo para Manufacturas Sayes S.A DE C.V.

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a los procesos de producción y mejora continua, mejorando la eficacia de un sistema de gestión de la calidad que le permita a la empresa posicionarse dentro del mercado nacional.

En el presente trabajo, se realizó la estructuración de la Norma ISO 9001-2015 y la actualización de documentos del área de calidad y administrativos.

1.1 Estado del Arte

1.1.1 Historia del ISO 90001-2015

La Organización Internacional para la normalización (ISO) tiene sus orígenes en la federación internacional de asociaciones nacionales de normalización (1926-1939) y en el Comité Coordinador de las Naciones Unidas para la Normalización (NSCC, 1043-1946), quien en Octubre de 1946, en Londres, acordaron conjuntamente con representantes de veinticinco países la creación de esta organización, que con sede en Ginebra, suiza, se encargaría de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas, incluyendo la conformidad de los estatus para facilitar el intercambio de bienes y servicios.

Después de la segunda guerra mundial surge el sistema de normalización como una manera de unificar criterios productivos en el ámbito militar, se deseaba mejorar en aspectos tales como: calidad, compatibilidad de piezas, resistencia de materiales, durabilidad, seguridad, etc. La estandarización es creada en Europa y su nombre es **Internacional Organization for Standardization ISO** (organización internacional de normalización), con sede en Ginebra y dependiente de la ONU.

En los años 1980 el control de calidad paso a ser garantía de calidad. La calidad ya no se limita únicamente al producto sino que engloba todo el proceso y la cadena de producción que deben de garantizar la conformidad del producto. Mediciones y pruebas de calidad del producto son realizadas en la cadena de producción. Es deber de la empresa demostrar la calidad del producto al cliente.

Esta familia de normas reaparece en 1987, tomando como base la norma británica, está constituida como una federación mundial de organismos nacionales (organismos miembros de la ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internaciones normalmente se realiza a través de los comités técnicos.

Al principio de los años 2000, la garantía de calidad que se realizaba únicamente en las cadenas de producción paso a ser dirigida, gestionada y mejorada bajo la forma de un sistema de gestión. La empresa no solo debe garantizar la conformidad de sus productos y de sus servicios, sino que también debe satisfacer al cliente y brindarle la prueba de conformidad.

En el 2015, el sistema de gestión de la calidad se extiende y ya no solo abarca a los clientes, sino que también a toda parte interesada que sea pertinente para la empresa, partes que conformen el ecosistema de la organización. Se gestiona, modifica y mejora el sistema de gestión de la calidad que se encuentre bajo la responsabilidad de la alta dirección con ayuda de riesgos y oportunidades identificadas y juzgadas pertinentes para la empresa; teniendo en cuenta el contexto, los desafíos y a todas las partes interesadas pertinentes para la empresa. (Rodriguez, 2015)

1.1.2 ISO

La ISO (Internacional Organization For Standarization) es una federación a nivel mundial de grupos nacionales de estándares de más de 100 países, uno de cada país.

La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y actividades relacionadas con el propósito de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios.

La Norma ISO 9001-2015 es una regla que estandariza el sistema de control de calidad de las organizaciones. ISO (Organización Internacional de Estandarización) es una entidad que reúne a representantes de diversos países para desarrollar normas de estandarización en diferentes áreas de actuación.

La norma ISO 9001 fue publicada por primera vez en el año 1987, y desde entonces ha sido utilizada por organizaciones alrededor del mundo para demostrar que pueden ofrecer, de forma consistente, productos y servicios de buena calidad, así como también que pueden optimizar sus procedimientos y ser más eficientes.

1.1.3 LA CERTIFICACION ISO 9001-2015

La certificación ISO 9001-2015, es una ventaja competitiva que la empresa tiene contemplada dentro de sus estrategias de crecimiento como unidad de negocio, la empresa debe cumplir con políticas, reglas, procedimientos antes las partes interesadas para dar confianza en todos los niveles de la organización y partes interesadas, cabe señalar que los sistemas de gestión generan grandes beneficios orientados a la sustentabilidad en materia de calidad, reducción de costos y un beneficio a la sociedad en general.

1.1.4 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

En los años 1980 el control de calidad paso a ser garantía de calidad. La calidad ya no se limita únicamente al producto, sino que engloba todo el proceso y la cadena de producción que deben de garantizar la conformidad del producto. Mediciones y pruebas de calidad del producto son realizadas en la cadena de producción. Es deber de la empresa demostrar la calidad del producto al cliente.

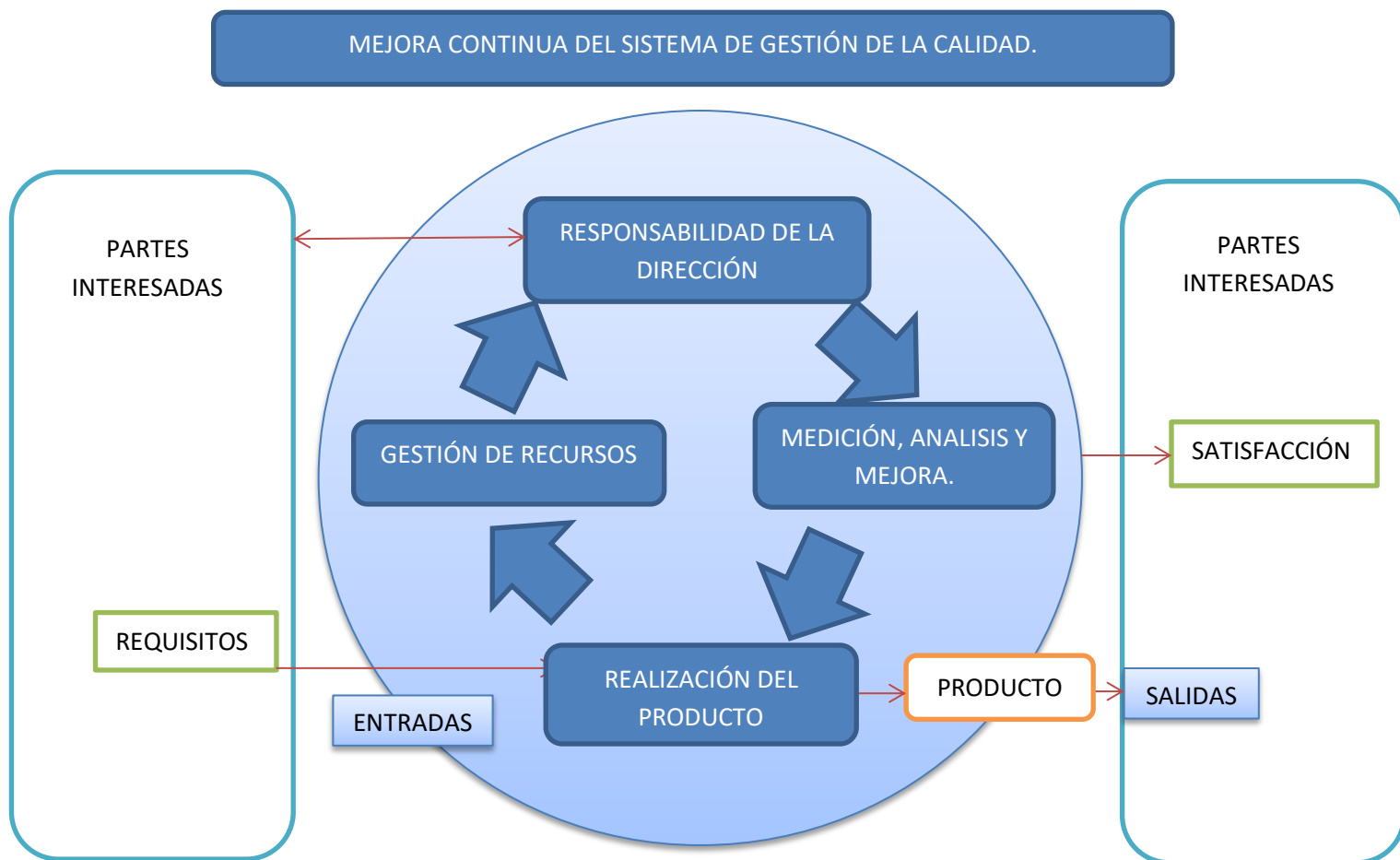
Al principio de los años 2000, la garantía de calidad que se realizaba únicamente en las cadenas de producción paso a ser dirigida, gestionada y mejorada bajo la forma de un sistema de gestión. La empresa no solo debe garantizar la conformidad de sus productos y de sus servicios, sino que también debe satisfacer al cliente y brindarle la prueba de conformidad.

En el 2015, el sistema de gestión de la calidad se extiende y ya no solo abarca a los clientes, sino que también a toda parte interesada que sea pertinente para la empresa, partes que conformen la cadena productiva de la empresa. Una de las etapas de mayor importancia es la gestión y mejora

el sistema de gestión de la calidad que se encuentre bajo la responsabilidad de la alta dirección con ayuda de la identificación de los riesgos y oportunidades juzgadas por la empresa; teniendo en cuenta el contexto y su entorno.

1.1.5 BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ISO 9001-2015

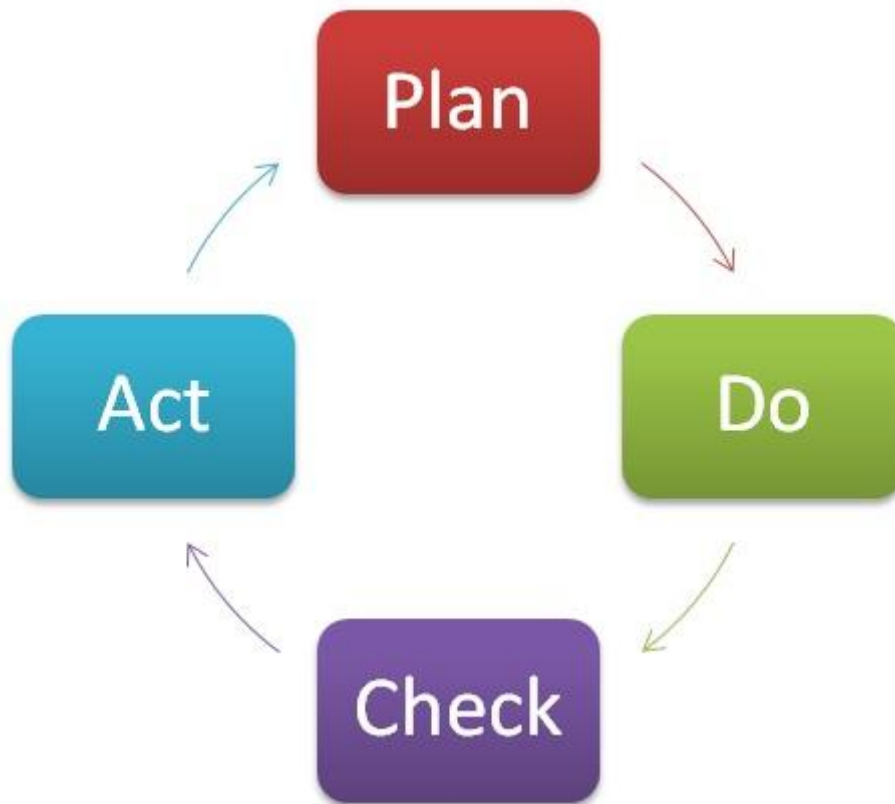
- Permitir una transformación para consolidar su segmento de mercado.
- Gestiona la calidad de una forma más eficiente para satisfacer las necesidades de su cliente.
- Reducir costos de operación, aumentar los niveles de productividad
- Mejorar el desempeño en cada etapa de la cadena de suministro.
- Mejorar el servicio post-venta al cliente.
- Ampliar la cartera de clientes.
- Mejorar las oportunidades de negocio
- Cumplir con lo establecido en la normatividad vigente.



CICLO DE DEMING (CICLO DE PDCA)

Es una técnica desarrollada por W. Stewart entre 1930 y 1940 para organizar el trabajo y seguimiento de proyectos de cualquier tipo. En 1950 E. Deming la toma y la difunden como una alternativa para encarar los proyectos de acción o mejora sobre los procesos propios, externos o internos (por tal motivo en Japón lo llaman ciclo de Deming).

Esta metodología describe los 4 pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas y eliminación de riesgos potenciales) el círculo de Deming lo compone 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. La aplicación de esta metodología está enfocada principalmente para ser usada en empresas y organizaciones.



PDCA CYCLE: Plan, Do, Check, Act.

Ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar.

Un caso especial, lo constituye el desarrollo de **sistema de gestión**. Estos sistemas exigen el trabajo y la participación de todos los miembros de las organizaciones (como un verdadero equipo) para ser realmente eficaces, por lo que el ciclo de Deming es particularmente apropiado para la planificación, la implementación, la implantación y la operación de estos sistemas.

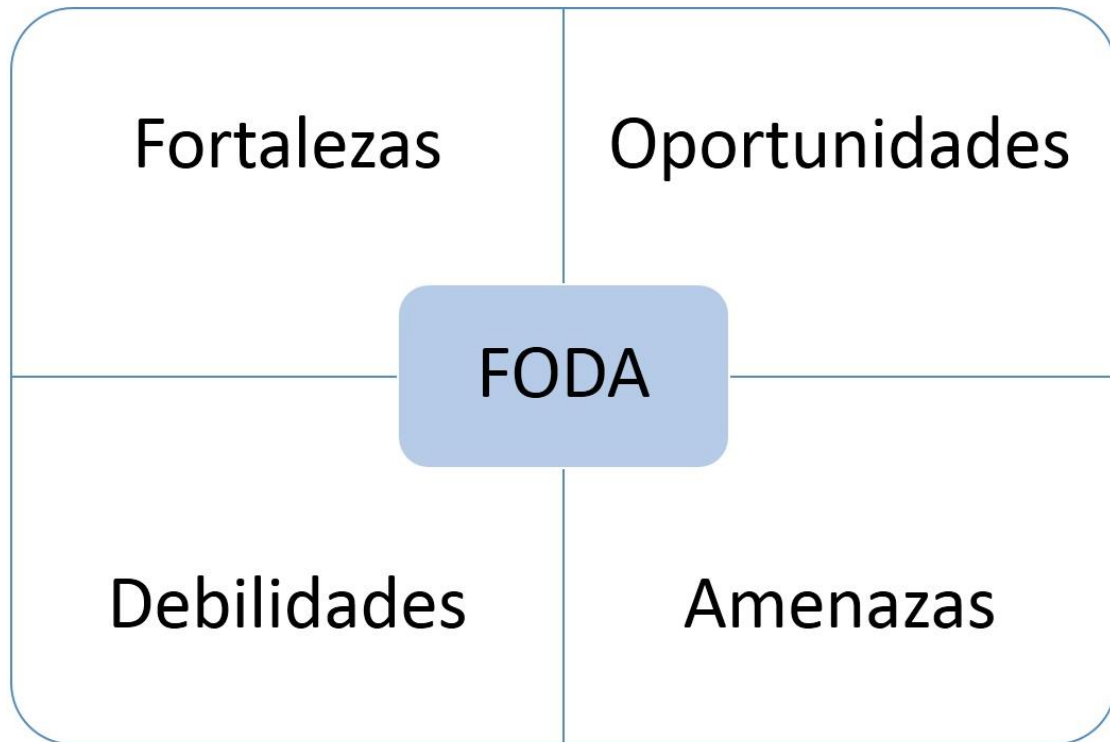
- **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados, de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** implementar procesos para alcanzar los objetivos.
- **Verificar:** realizar seguimiento y medir los procesos y los productos en la relación con las políticas, los objetivos y los requisitos, reportando los resultados alcanzados.
- **Actuar:** realizar acciones para promover la mejora del desempeño de los procesos.

El ciclo de PHVA significa actuar sobre el proceso, resolviendo continuamente las desviaciones a los resultados esperados. El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto PHVA en cualquier nivel de la organización, y en cualquier tipo de proceso, ya que está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora del desempeño de los procesos. Es aplicable tanto en los procesos estratégicos de Alta Dirección como en actividades operacionales simples.

La adopción del ciclo PHVA promueve que la práctica de la gestión vaya en pro de las oportunidades para que la Organización mejore el desempeño de sus procesos y para que mantengan de los clientes actuales y consiga nuevos clientes. Una vez identificada un área de oportunidad, se puede planificar el cambio y llevarse a cabo. Luego se verifican los resultados de la implementación de tal cambio y, según estos resultados, se actúa para ajustar el cambio o para comenzar el ciclo nuevamente mediante la planificación de nuevos cambios

1.1.7 ANALISIS FODA

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas).



Se recurre a ella para desarrollar una estrategia de negocio que sea sólida a futuro, además, el análisis FODA es una herramienta útil que todo gerente de empresa o industria debe ejecutar y tomarla en consideración.

El FODA ayuda a tener un enfoque mejorado, siendo competitivo ante los nichos de los mercados al cual se está dirigiendo la empresa, teniendo mayores oportunidades en el mercado que se maneje creando estrategias para una eficaz competencia.

- **Fortalezas:** los atributos o destrezas que una industria o empresa contiene para alcanzar los objetivos.
- **Debilidades:** lo que es perjudicial o factores desfavorables para la ejecución del objetivo
- **Oportunidades:** las condiciones externas, lo que está a la vista por todos o la popularidad y competitividad que tenga la industria u organización útiles para alcanzar el objetivo
- **Amenazas:** lo perjudicial, lo que amenaza la supervivencia de la industria o empresa que se encuentran externamente, las cuales, pudieran convertirse en oportunidades para alcanzar el objetivo.

1.1.8 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LAS INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

La calidad de los alimentos que ingerimos es la principal preocupación para consumidores y productos. Por ello, es de gran importancia la implementación de un sistema de calidad que garantice la seguridad del producto final.

Cuando se hable de seguridad, se debe entender por esta la certeza de que el producto que se está comprando no traerá ningún problema de salud cuando sea consumido. Esto plantea un nuevo desafío para que las empresas alimenticias: un proceso ordenado es imprescindible para asegurar la calidad del producto final.

1.1.9 ESTRUCTURACIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2015

La norma dentro de su estructuración debe contemplar los siguientes puntos:

1. Objeto y campo de aplicación: Especificación de los requisitos para un sistema de la calidad.
2. Referencias normativas: Documentos con los que la empresa cuenta para referencias normativas
3. Términos y definiciones: se describen cada una de las palabras no muy comunes en la norma.
4. Contexto de la organización: En este punto se determinarán las condiciones externas e internas como estrategia para lograr resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad
5. Liderazgo: Se verifica la alta dirección muestre el compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.
6. Planificación: Actualización de documentos en base a la Norma ISO 9001- 2015
7. Apoyo: Determinación de los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos.
8. Operación: Se verificación de cumplimiento a los requisitos de los productos
9. Mejora: Descripción de las no conformidades y acciones correctivas.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa manufacturas Sayes S.A DE C.V no se tiene completo el sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 9001-2015 esto es de gran importancia ya que otorga muchos beneficios para la empresa tales como la capacidad de proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente, es por ello que se trabajará con la estructuración de la Norma antes mencionada para realizar un estudio de la información que hace falta en cada punto de la Norma, por otro lado se realizará la actualización de documentos para tener una estandarización en los departamentos de calidad y administración.

1.3 OBJETIVOS

Complementar y estructurar el sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 9001-2015 analizando y actualizando la documentación existente en Manufacturas Sayes S.A DE C.V. para la mejora continua de sus procesos y como consecuencia obtener una futura certificación.

1.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Verificar que los documentos oficiales que se utilizan en Manufacturas Sayes, S.A. de C.V. se encuentren de acuerdo a la Norma y estandarizarlos en cada una de las áreas tanto administrativas como de producción.
- Estructurar la Norma ISO 9001-2015 en base a la información de Manufacturas Sayes S.A DE C.V.
- Actualizar documentos en base al nuevo modelo del sistema de calidad de la Norma ISO 9001-2015 (instructivos, procedimientos, manuales, formatos).

1.4 DEFINICIÓN DE VARIABLES

Para la estructuración de la Norma ISO 9001 – 2015 se trabajaron con las siguientes variables:

- La frecuencia con la que se realizará la evaluación interna para la verificación del cumplimiento de los puntos de la Norma ISO 9001- 2015
- La estandarización de los documentos en base a los lineamientos que especifica la Norma ISO 9001 – 2015
- La frecuencia con la que se estarán trabajando en las reuniones para la programación del plan de producción.

1.5 HIPÓTESIS

Con la estructuración de la Norma ISO 9001-2015 se logrará la estandarización y actualización de documentos de Manufacturas Sayes, S.A. de C.V., de acuerdo a los parámetros establecidos por la Norma antes mencionada. Con ello se busca proveer productos y servicios que atiendan las necesidades de sus clientes, cubran los requisitos legales y reglamentos aplicables, y de esta manera aumente la satisfacción del cliente al mejorar el proceso.

1.6 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Hoy en día manufacturas Sayes S.A de C.V se enfrenta a un mercado cada vez más exigente, con regulaciones de instituciones más complejas y detalladas, lo que ha obligado a adaptarse a un nuevo entorno más competitivo, donde la normatividad y el cumplimiento legal son ahora un estándar mínimo.

Por ello se están orientando los esfuerzos en la estructuración de la Norma ISO 9001-2015 para ampliar las oportunidades de crecimiento como unidad de negocio al demostrar el cumplimiento consistente en el mercado.

1.7 LIMITACIONES Y ALCANCES

El presente trabajo va dirigido específicamente a los departamentos de calidad y administrativos.

Por tema de confidencialidad este trabajo no incluye documentos que para la empresa son considerados parte del sistema de gestión de la calidad.

1.8 LA EMPRESA (Manufacturas Sayes S.A DE C.V)

HISTORIA.

En 1944 el Sr. Manuel Salcedo Esquivel inicia una fábrica con la denominación de Chocolates Salcedo, la cual se dedicaba a la fabricación de chocolates en tablilla de suprema calidad marca Tres Monarcas.

En 1949 inaugura un nuevo negocio, dedicado a la venta de todo tipo de ultramarinos, así como esencias y concentrados; iniciando de ésta manera la fabricación y venta de producto marca Sayes.

En 1951 Exclusivas Sayes comienza la fabricación de gelatinas en polvo marca Sayes en envases de 85g y 100g para elaborar 1/2lt de gelatina.

En 1960 sale a la venta la gelatina preparada de la marca KDT, envasada en tubos de polietileno de 100ml aproximadamente en sabor limón, naranja, piña y fresa, al mismo tiempo las bebidas preparadas con presentación de 250ml en sabores de sidral y uva, éstos productos salieron del mercado en 1967; a partir de este año queda la elaboración de gelatina en polvo de 100g para preparar con agua sabor limón, naranja, piña, fresa, grosella, jerez, durazno, cereza y 85g para preparar con leche sabor vainilla y coco así como el flan Yem de 60g envasados en cajas plegadizas de cartón, así como también las esencias y concentrados.

En 1969 el hijo de Sr. Salcedo Esquivel se integra en un 100% en la empresa y así comienzan a aperturarse nuevos mercados, dando como resultado un incremento en las ventas de gelatina y flan, todo este procedimiento siempre fue precedido en una mejora continua de calidad y el lanzamiento de un nuevo producto llamado Sayes Tropical, gelatina que cuajaba sin refrigerar, enfocado al mercado conocido como de tierra caliente en las partes tropicales de la República Mexicana.

En los 70's se siguió cubriendo y tratando de conquistar nuevos mercados, pero desgraciadamente se perdió el elemento más importante de la industria el Sr Don Manuel Salcedo y Esquivel, el 11 de enero de 1974.

En los 80's la estrategia fue alcanzar metas que consistían en ir afianzando el posicionamiento del producto en los mercados en donde se tenía presencia, convirtiéndolos en un rango de dominio entre 80 y 100% con la gelatina, esencias y flan logrando con los diferentes productos y sabores ser líderes en los lugares donde se tenía presencia.

Manufacturas Sayes S.A. de C.V. se encontraba situada de 1953 al 2008 en la ciudad de Puebla Pue. México en la calle 15 poniente 1507 colonia Santiago, posteriormente se trasladó a San Andrés Cholula, Pue. Con domicilio en calle Pomaski 202 colonia Emiliano Zapata, en donde se fabrica actualmente todos los productos marca Sayes: gelatina, flan, caramelo para flan, esencia de vainilla y concentrados.

Ilustración 1 procesos de fabricación

PROCESOS DE FABRICACIÓN QUE ACTUALMENTE SE REALIZAN EN MANUFACTURAS SAYES S.A DE C.V.	
PRODUCTO	SABORES
Gelatina de agua	Limón, Mango, Durazno, Piña, Naranja, Fresa, Grosella, Uva, Jerez, Frambuesa, Cereza, Anís, Manzana, Mora azul, Manzana verde.
Gelatina de leche	Vainilla, Rompopo, Fresa, Chocolate, Coco, Pistache, Nuez, Cajeta y Piña colada.
Flan	Flan
Vainillas	Vainilla
Caramelo	Caramelo
Concentrados	Limón, Mango, Durazno, Piña, Naranja, Fresa agua, Grosella, Uva, Jerez, Frambuesa, Cereza, Coco, Chocolate, Rompopo, Anís, Nuez, pistache y vainilla
Chocolate	Chocolate

MISIÓN

Somos una empresa líder comprometidas con las familias mexicanas, dedicada a la excelencia en productos y distribución de gelatina, flan y esencias.

VISIÓN

Ser la mejor empresa de gelatinas en el país, enfocada a todos los sectores de la producción, distinguiéndose siempre por cumplir con la calidad y la satisfacción del cliente.

VALORES

- Honestidad

Elaboración de los productos con los mejores ingredientes.

- Respeto

Reconocimiento de las cualidades de las personas.

- Confianza

Permanencia de la calidad en nuestros productos.

- Calidad

Cumplimiento de Normas para la elaboración de los productos.

- Ética

Estricto cumplimiento de los valores que nos rigen.

OBJETIVO.

- Mejorar la satisfacción del cliente
- Lograr un crecimiento de la empresa en el área de ventas vinculado con los requerimientos del mercado.
- Desarrollar el talento humano
- Mejorar la rentabilidad de la unidad del negocio
- Mejorar continuamente en los procesos
- Innovación en nuestros procesos

MERCADO DE IMPACTO DE LOS PRODUCTOS BRINDADOS POR LA EMPRESA.

- ✓ Actualmente Manufactura Sayes S.A. de C.V. es una empresa de renombre en el estado de Puebla y alrededores, dándose a conocer por la variedad de sus productos y la calidad con las que se da salida el producto al mercado local haciendo hincapié en que nuestro producto impacta en forma favorable en cualquier nivel socioeconómico del país.
- ✓ La estructura de dicha empresa se compone de 24 sabores de gelatina incluyendo leche y agua, en concentrados se cuenta con 18 diferentes sabores, vainilla de 71ml, 120ml, 500ml 1L y 4L, caramelo de 120ml, 500ml, 1L y 4L.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

La metodología se desarrollará con respecto a lo que marca la Norma ISO 9001-2015 considerando los siguientes puntos:

- Contexto de la organización: En este punto se determinarán las condiciones externas e internas como estrategia para lograr resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad
- Liderazgo: Se verifica la alta dirección muestre el compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.
- Planificación: Actualización de documentos en base a la Norma ISO 9001- 2015
- Apoyo: Determinación de los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos.
- Ambiente para la operación de los procesos: Verificación del entorno laboral en el que el personal trabaja.
- Conocimientos de la organización : Se realizará un estudio interno de los conocimientos y del nivel académico de cada uno de los trabajadores tanto del área de producción como administrativo.
- Creación y actualización: Cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Norma ISO 9001- 2015.
- Operación: Se verificará el cumplimiento a los requisitos de los productos
- Mejora : Descripción de las no conformidades y acciones correctivas.

2.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

Este punto se realizará cubriendo los siguientes aspectos:

- Realizar un análisis FODA, cada jefatura deberá tener un amplio conocimiento de la empresa en cuanto que le afecta y que le beneficia externamente e internamente.
- Una vez que ya se tengan detectados cada uno de los puntos se realizará una reunión entre la alta dirección y las gerencias de la empresa para debatir y determinar las condiciones externas e internas, mediante un análisis FODA que consideren como base inicial pertinente para el propósito de la dirección estratégica para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad.

Una vez que los puntos se aclaren por parte de la alta dirección y las gerencias, se ordenarán de acuerdo a los apartados del análisis FODA.

A continuación se muestra una tabla en la cual se muestra cómo se clasificarán las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Ilustración 2 Ejemplo del FODA

ANÁLISIS FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	HACER LISTA DE FORTALEZAS	HACER LISTA DE DEBILIDADES
ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	HACER LISTA DE OPORTUNIDADES	HACER LISTA DE AMENAZAS

2.2 LIDERAZGO

Se evaluará si la alta dirección demuestra el liderazgo a través de juntas de seguimiento que se realizarán en planta a nivel semanal o mensual para verificar el programa de producción o alguna inconformidad de acuerdo al plan de producción.

2.3 PLANIFICACIÓN

Actualización de documentos:

- Se hará una verificación de los documentos del área de calidad y administrativos.
- Posteriormente se realizara una estandarización de documentos.

2.4 APOYO

Se realizó una evaluación para verificar evaluó que la empresa mantenga un buen ambiente social, psicológico y físico para la operación de sus procesos.

AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.

Estos puntos fueron evaluados de la siguiente manera:

- Sociales: Se refiere a aquellos aspectos que reflejen que no existe discriminación, que se trabaja en un ambiente tranquilo y libre de conflicto.
- Psicológicos: Reducción de estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones.
- Físicos: Por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación de aire, higiene, ruido

CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Para este punto se realizará un estudio interno de los conocimientos y del nivel académico de cada uno de los trabajadores tanto del área de producción como administrativo.

CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Se verificará que los formatos cumplan con los lineamientos establecidos por la Norma ISO 9001-2015 y al generar o actualizar uno de los documentos se le asigne el código de acuerdo al departamento que pertenece.

Se revisará que el encabezado cumpla con el logotipo, nombre de la empresa, gerencia o departamento, título del documento, fecha de emisión, código y número de páginas.

2.5 OPERACIÓN

Para este programa se elaborarán formatos en los cuales se registrarán las devoluciones que son clasificadas según sea la causa del problema, en el registro se considerará.

- Producto de devolución
- Cantidades recuperadas
- Cantidades acreditadas
- Observaciones / defectos
- Cantidades verificadas

Las cantidades a verificar se tomarán de acuerdo a la tabla militar estándar aplicando un nivel de inspección S-2 o S-3.

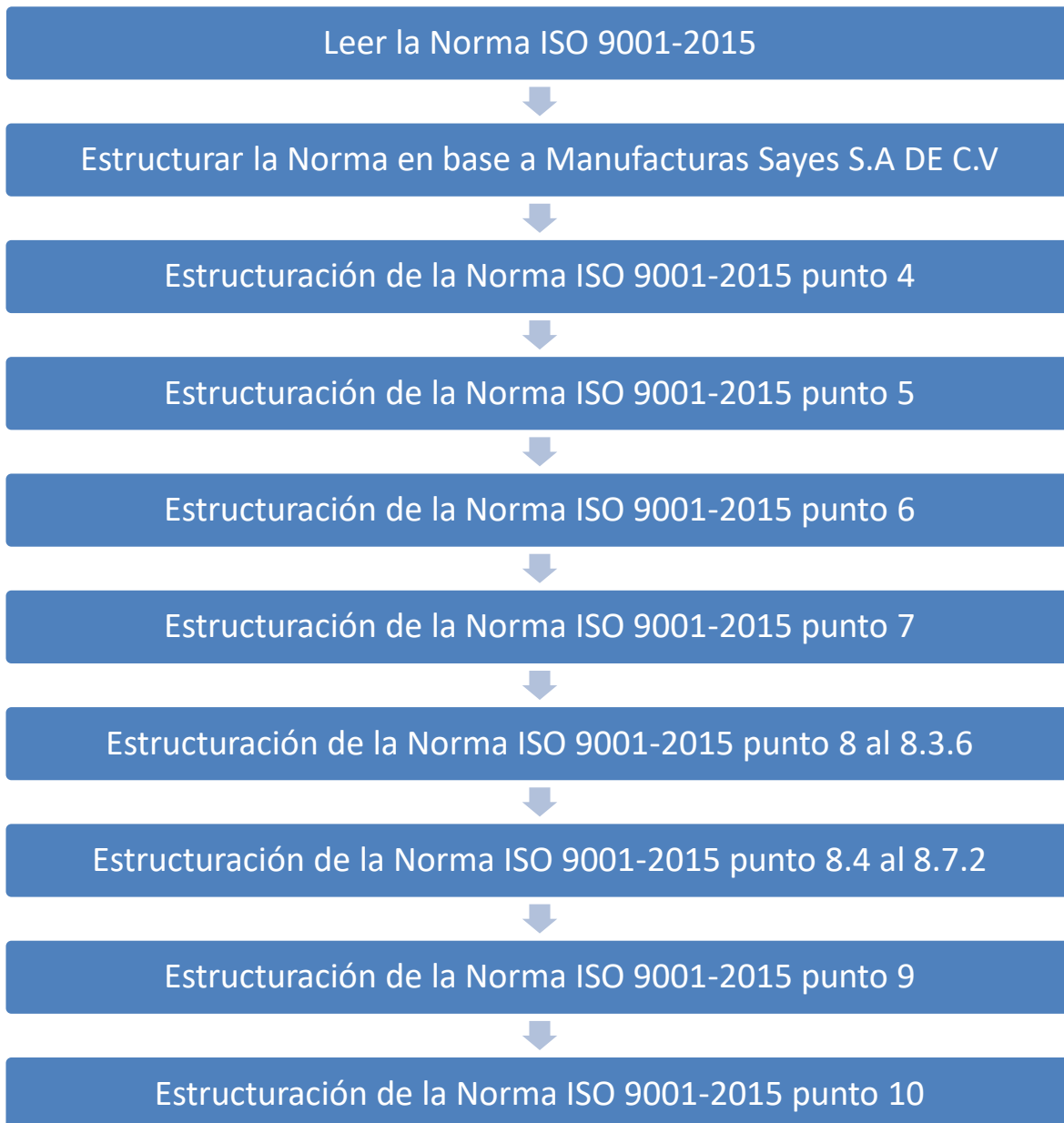
2.6 MEJORA

En este punto se buscará evidencia para demostrar si efectivamente se toman acciones para corregir el motivo de la queja del cliente.

Al momento de recibir una queja se llenara un formato en el cual se describira:

- El motivo de la queja.
- Tomar acciones para controlarla y corregirla
- Hacer frente a las consecuencias
- Tomar acciones para eliminar las causas de la no conformidad.
- Nombre del cliente.
- Lugar donde se adquirio el producto.

CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO.



A continuación se describen cada una de las etapas en las que se desarrolló el proyecto.

ETAPA 1: Estructuración del punto 4

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Para la planeación de la mejora continua en la empresa, la alta dirección y las gerencias se apoyaron en una herramienta de planificación llamada FODA en la cual, se identificaron las condiciones internas y externas que fueron consideradas como la base inicial pertinente para el propósito de la dirección estratégica, con la finalidad de lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad.

ETAPA 2: Estructuración del punto 5

LIDERAZGO

En este punto se verifica que efectivamente las reuniones se realicen y que sean efectivas en el proceso.

Las juntas se realizan en la planta nivel semanal, mensual o cada vez que surja o pueda surgir un requerimiento.

ETAPA 3: Estructuración del punto 6

PLANIFICACIÓN

Para llevar a cabo la planificación de cambios se realizó la estructuración del punto 6 de la Norma ISO 9001-2015 en base a la empresa, se identificaron los documentos que requieren ser actualizados, se llevó a cabo su actualización y registro para su control.

ETAPA 4: Estructuración del punto 7

APOYO

- Se verificó que se contara con apoyo por parte de la dirección general para proporcionar los recursos necesarios para la mejora de continua, el apoyo puede ser económico, capacitaciones o aprobación de cambios.
- Se diseñó un organigrama para la identificación de los puestos y responsabilidades del personal.
- Se evaluó que en la empresa se mantenga un buen ambiente social, psicológico y físico para la operación de sus procesos y así lograr la conformidad de sus productos.
- Se identificó cuáles son los conocimientos que se necesitan para la operación de sus procesos.
- Se actualizó la información documentada y se verificó que cumpliera con la estandarización de acuerdo a la norma ISO-9001-2015.

ETAPA 6: Estructuración del punto 10 - MEJORA

1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable.
 - 1) Toman acciones para controlarla y corregirla.
 - 2) Hacen frente a las consecuencias.
- b) Evalúan la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin. de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante.
 - 1) La revisión y el análisis de la no conformidad.
 - 2) La determinación de las causas de la no conformidad.
- c) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente pueden ocurrir.
- d) Implementan cualquier acción necesaria.
- e) Revisan la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- f) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de calidad.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

4.1.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

Se determinaron las condiciones externas e internas, mediante un análisis FODA, arrojando los siguientes resultados:

Tabla 1 FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Experiencia en formulación.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Equipo multidisciplinario.✓ Orientados y vocación de servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Organización baja en liderazgo.✓ No cumplir con lo ofertado.✓ Capacidad financiera.✓ Falta de nuevos proyectos.✓ Falta de capacitación técnica.✓ Perfil del empleado de ventas.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">✓ Crecimiento por la demanda en servicio.✓ Ausencia de modelos de negocios.✓ Capacidad de respuesta.✓ Cambio de tecnología.✓ Abrir nuevos nichos de mercado.✓ Diversificar productos.	<ul style="list-style-type: none">✓ Competencia externa.✓ Capacidad en el servicio de diversificación de productos.✓ Burocracia en los trabajos internos.✓ Competencia desleal a través de bajos costos.✓ Incremento de costos de materia prima.✓ Economía del país.✓ Clima organizacional.

Como resultado del análisis FODA para los factores internos, se logró identificar que la empresa cuenta con dos fortalezas muy importantes, ya que demuestran la disciplina y responsabilidad con la que se realiza el trabajo. Por otro lado se encontraron debilidades que afectan el crecimiento de la empresa, para las cuales se están tomando acciones correctivas.

Como factores externos se lograron identificar Oportunidades y Amenazas, se analizaron propuestas para el aprovechamiento de las oportunidades y planes de acción para evitar que las amenazas afecten el crecimiento de la empresa, ya que por ser un factor externo no está al alcance de la empresa poder eliminarlos.

Los planes de acción no se mencionan por políticas de la empresa.

4.2 LIDERAZGO

RESULTADO ETAPA 2: Se asistieron a juntas para validar que fueran efectivas pero carecían de compromiso, se identificaron desviaciones tales como:

- Falta de compromiso
- Errores en el plan de producción.
- Problemas en el producto terminado.

Se incentivó a los departamentos a participar en la juntas y se tomó como medida preventiva el pase de lista durante las juntas.

4.3 PLANIFICACIÓN

Se encontró que no todos los documentos estaban dentro de la actualización de la Norma ISO 9001-2015.

A continuación se muestra las deficiencias encontradas en el departamento de calidad:

- La falta de información para el control de documentos
- Documentación con diferentes estructuras
- Falta de interés en la estandarización de documentos

Se realizaron las actualizaciones de documentos tanto del departamento de calidad como del área de administración.

4.4 APOYO

Se encontró que la empresa participa determinando y proporcionando los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La empresa considera:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos. (FODA)

- b) Proveedores externos en capacitación, es importante señalar que la empresa cuenta con personal capacitador interno de las áreas de servicio médico, seguridad, recursos humanos, mantenimiento y manufactura.
- c) Existen indicadores que muestran el número de horas en forma mensual que expresan el grado de conocimientos básicos del personal de la planta.

4.4.1 PERSONAS

Se realizó un organigrama para visualizar la jerarquía de cada uno de los departamentos de Manufacturas Sayes S.A DE C.V para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de los procesos.

Imagen 1 Organigrama del área de calidad



GERENTE DE MANUFACTURA

Se verificó que desempeñara la participación en la revisión y cumplimiento del plan de sistema de gestión de la calidad, y en coordinación con los demás miembros del equipo, así como el destino de los recursos necesarios para el mantenimiento del plan en forma anual.

Sus cargos son:

- Garantizar la continuidad y mejora del sistema de calidad a través de auditorías externas y el seguimiento de los resultados de las acciones correctivas de las auditorías internas
- Aprobar la política de la organización en empresa, en materia de inocuidad alimentaria y calidad
- Aseguramiento de calidad

Se observó que el gerente de manufactura es una persona responsable la cual cumple con los cargos asignados dentro del área de calidad.

RESPONSABLE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

El personal asignado cumple con las revisiones, la calidad sanitaria de las materias primas y que mantuviera los registros de la documentación.

A continuación se mencionan las actividades que fueron verificadas:

- Realiza una planeación, organiza y controla el sistema de análisis físicos, químicos y microbiológicos de materia prima, insumos, materiales, productos en proceso, producto terminado
- Controla la documentación de calidad, así como la actualización (certificados y formación), verificación de los materiales de empaque primarios y secundarios de materia prima (azúcar)
- Analiza el control de agua de la planta, logística y verifica la rastreabilidad
- Controla el almacén de productos químicos
- Realiza las devoluciones de producto, coordina las buenas prácticas de manufacturas, verifica y lleva el control de la temperatura y %Humedad
- Controla el plan de limpieza y verifica la limpieza de equipos.

El responsable de calidad cumplió con sus actividades y con las revisiones de calidad, los formatos avalan su cumplimiento.

RESPONSABLE DEL LABORATORIO DE CALIDAD

Se observó que el responsable de laboratorio cumplió en tiempo y forma las actividades asignadas dentro del área, así como el programa de producción.

Los puntos revisados fueron:

- Dosificación de los sabores y colores.
- Recepción, inspección y análisis de materia prima.
- Interactuar con los proveedores para obtener mejores resultados en el producto final.
- Desarrollo

RESPONSABLE EN EL ÁREA DE ENVASADO

El responsable del área, es una persona con autoridad, el cual realiza las actividades dentro del área de envasado, asegurando que el producto se encuentre listo para ser llevado al almacén de producto terminado.

Sus cargos son:

- Participación en la junta con el encargado de embarques para verificación de resultados.
- Realizar ordenes de trabajo al equipo de almacén

Por lo anterior, el responsable del área es una pieza fundamental en la empresa y en el proceso, ya que asegura la correcta manipulación del producto terminado

RESPONSABLE DE ÁREA DE MANTENIMIENTO

Se observó que el responsable del área de mantenimiento realizaba las inspecciones de acuerdo a los formatos que se realizaban al término del turno.

Los puntos que fueron revisados son:

- Verificación del monitoreo de la calidad, así como la realización de los procedimientos operacionales e instructivos establecidos mediante inspecciones inusitadas
- Actualización de los procedimientos operacionales del área
- Decidir las acciones correctivas de hechos inusitados ocurridos en el proceso
- Cumplimiento del programa de mantenimiento
- Elaboración de presupuestos, cotizaciones y requisitos
- Ejecutar mantenimiento preventivo, mantenimiento general

RESPONSABLE DE EMBARQUES

Se evaluó que el responsable de embarques fuera una persona con autoridad para tener a cargo el almacén de producto terminado, cumplir con el inventario de producción y con el seguimiento del plan de producción.

Sus cargos son:

- Control de inventario de producción.
- Programación de producción, asignar vehículos a los choferes.
- Llevar el control de las altas de seguro de la mercancía organizara los centros de CEDIS, cotización de fletes.
- Control de las incidencias de las operadoras, cumplimiento de nivel de servicio a ventas.

Se observó que el responsable de embarques es una persona con autoridad la cual cumple con los cargos establecidos dentro del área y que lleva de una forma ordenada el control de inventario del área de producción.

4.4.2 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Durante el desarrollo de este proyecto en este punto, se encontró que efectivamente la empresa determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

A continuación se describen los hallazgos de cada aspecto:

- a) Sociales: La empresa trata de mantener en forma continua un ambiente laboral sano dentro del comportamiento estable en las relaciones humanas que se tienen dentro de toda la organización es decir desde el acceso de los empleados hasta todos los departamentos que conforma la empresa.
- b) Psicológicos: Existen actividades a través del servicio médico para reducir el estrés en el personal principalmente en el área de producción los cuales consisten en estiramientos, técnicas de relajamiento muscular para evitar el agotamiento en el personal.
- c) Físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido), en esta materia se cuenta con instalaciones apropiadas para mantener temperatura, humedad, mediante un monitoreo continuo en las áreas de mayor incidencia.

4.4.3 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Se evaluaron los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos para lograr la conformidad de los productos.

Como primer paso se realizó una encuesta a los trabajadores de la empresa en la cual se logró identificar el grado de estudios que tiene, posteriormente el personal fue sujeto a realizar diferentes actividades que involucra el proceso de elaboración de productos Sayes identificando así su desempeño y habilidades (esté personal es llamado multifuncional).

A continuación se describen las fuentes internas y externas que son los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral.

- a) Fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual, lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito, capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);
- b) Fuentes externas (por ejemplo, normas, academia, conferencias, recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).

En virtud de lo anterior se muestra una lista del personal de la empresa donde se muestran las competencias principales las cuales garantizan los conocimientos básicos requeridos para la operación óptima de nuestro proceso.

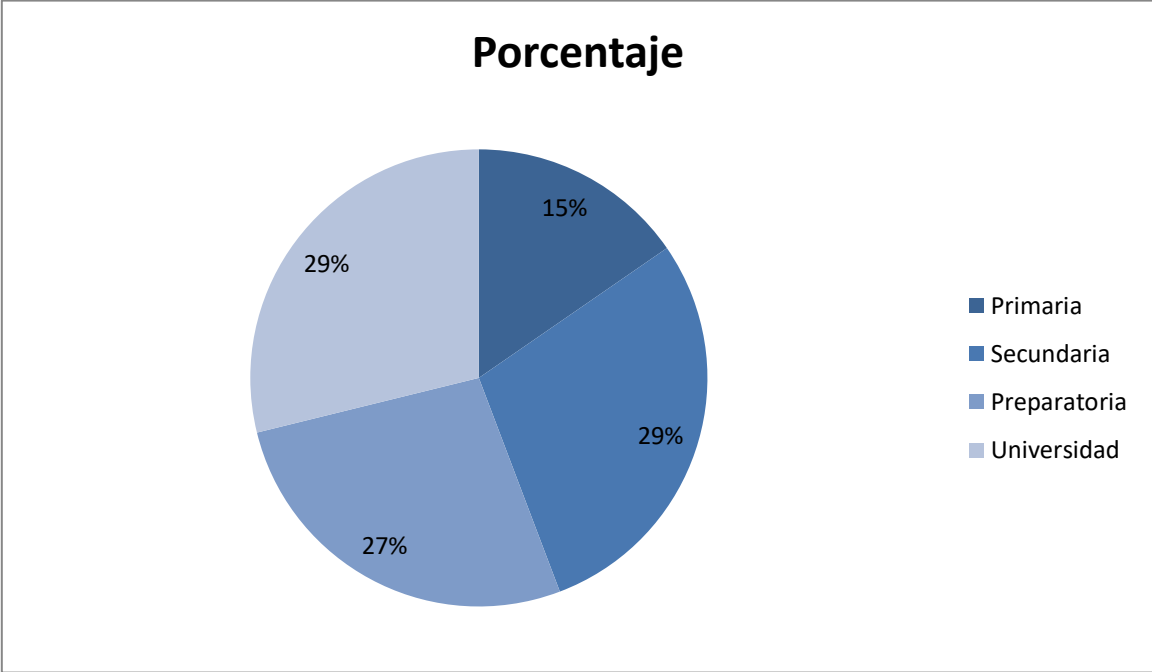
Tabla 2 Grado de estudios del personal

PUESTO	GRADO DE ESTUDIO	TOTAL DE PERSONAL
ADMINISTRATIVO		
ADMINISTRACIÓN		19
COMERCIAL		12
DIRECCIÓN		4
EMBARQUES		11
MARKETING		2
SEGURIDAD		8
MANUFACTURA		
MEZCLAS	SECUNDARIA	3
	PREPARATORIA	1
	UNIVERSIDAD TRUNCA	1
LIGHT	PRIMARIA	1
REPROCESO	SECUNDARIA	1
CAJAS	PRIMARIA	1
ENVASADO	PRIMARIA	3
	SECUNDARIA	4
	PREPARATORIA	9
	TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	1
CODIFICADO	PREPARATORIA	1
CAMELO	SECUNDARIA	3
	PREPARATORIA	2
	TECNICO SUPER UNIVERSITARIO EN PROCESOS ALIMENTARIOS	1
	LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION	1
	PRIMARIA	1
	SECUNDARIA	3

CONCENTRADOS	PREPARATORIA	2
LIMPIEZA	PRIMARIA	2
MANTENIMIENTO	INGENIERIA	2
MUESTRAS	SECUNDARIA	1
LABORATORIO	INGENIERIA PROCESOS ALIMENTARIOS	2
CALIDAD	INGENIERIA EN PROCESOS ALIMENTARIOS	2
PRACTICANTES	INGENIERIA EN PROCESOS BIOALIMENTARIOS	3
	INGENIERIA AMBIENTAL	2

Se observa que un 29% de los trabajadores de Manufacturas Sayes S.A DE C.V tienen una carrera universitaria, el 27% son técnicos medio superior, el 29% estudio la secundaria y el 15% tiene estudios básicos.

Ilustración 4 Nivel de grado de estudios



La evaluación del grado de estudios de los trabajadores de Manufacturas Sayes S.A de C.V arroja como resultados que el 29% cuenta con una carrera universitaria por lo que puede desempeñar actividades que van de acuerdo a su carrera, además de estar capacitados para desarrollar diversas actividades en el área de producción.

4.4.4 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La actualización de los documentos se llevó a cabo utilizando medios de soporte como lo son la lista maestra para el control de documentos, medios electrónicos, listas de verificación y encuestas.

Se verificó que los formatos oficiales que se manejan en la empresa cumplieran con el encabezado en el cual se identifica el título, fecha de emisión, el logo de la empresa, nombre de la empresa, departamento al que pertenece, código asignable de acuerdo a la lista maestra y número de páginas, también se evaluó que se utilice un tipo y tamaño de letra uniforme.

Se logró obtener la revisión y aprobación de la alta dirección para la aplicación de cualquier cambio en las áreas de oportunidad identificadas.

A continuación se muestra la estructuración que deben cumplir los documentos de la empresa.

5.2 ESTRUCTURA GENERAL

Para la creación o modificación de documentos para el Sistema de Gestión, se requiere de una estructura conformada de un encabezado, cuerpo y pie de página (consultar excepciones en el apartado de cada documento o con Jefes de Área).

La fuente de escritura de cualquier documento debe ser:

- Títulos: Arial 11, mayúsculas y negritas
- Subtítulos: Arial 11 y mayúsculas
- Texto: Arial 11, justificado

5.2.1 Encabezado

El contenido del encabezado debe estar elaborado y registrado con los siguientes datos básicos para la correcta identificación del documento:

- Extremo izquierdo: Imagen Oficial de Manufacturas Sayes S.A. de C.V.
- Centro:

YY-ZZ -XX-000-00

YY/YYYY: Gerencia a la que pertenece el área que genera el documento o Gerencia que lo genera.

ZZ/ZZZ: Área que generó el documento (en caso de ser emitido por la gerencia, omitir estas letras).

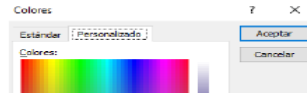
XXX/XX: Tipo de Documento (Consultar Anexo 2).

000: Número consecutivo del Documento (de acuerdo al número consecutivo que le corresponde en la Lista Maestra de Documentos).

-00: Indica el Número de Versión (de acuerdo al Número de Revisión de Control de Cambios). *En el caso de formatos, no se utilizan estos dígitos.*

NOTA 1: En caso de no encontrar nomenclatura para algún documento generado, dirigirse con el Responsable de Calidad.

- a) El color del encabezado es el siguiente:



Elaboró	Revisó	Autorizó
NOMBRE(S) Y FIRMA(S)	NOMBRE(S) Y FIRMA(S)	NOMBRE(S) Y FIRMA(S)
(Departamento que genera el documento) <i>(Elaboración solo por jefes de departamento)</i>	(Gerencia que Revisa el Documento)	Dirección General

NOTA 3: La jerarquía de elaboración, revisión y autorización puede cambiar dependiendo de la importancia del documento, que será determinada por los Jefes de cada departamento.

5.2.1.2 Cuadro de Control de Cambios

Colocar el siguiente recuadro (excepto formatos) después del pie de página, llenando los campos correspondientes para cualquier modificación/actualización, anexando renglones de ser necesario.

CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión	Fecha de Modificación	Modificado por	Motivo de modificación
00	(DD/MM/AAAA)	(Cargo de la persona que modifica)	(Breve explicación de la modificación)
01			
02			

4.5 OPERACIÓN

4.5.1 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS

Se verificó que al recibir las materias primas el área de calidad tiene que comprobar que cumpla con los requisitos que se requiere.

Para la verificación de productos se identificaron los siguientes puntos:

- Los documentos de fumigación e inspección de transporte
- Posteriormente se realizaron las recepciones
- Se realizaron las pruebas de acuerdo a la materia prima o material para verificar que están dentro de las especificaciones

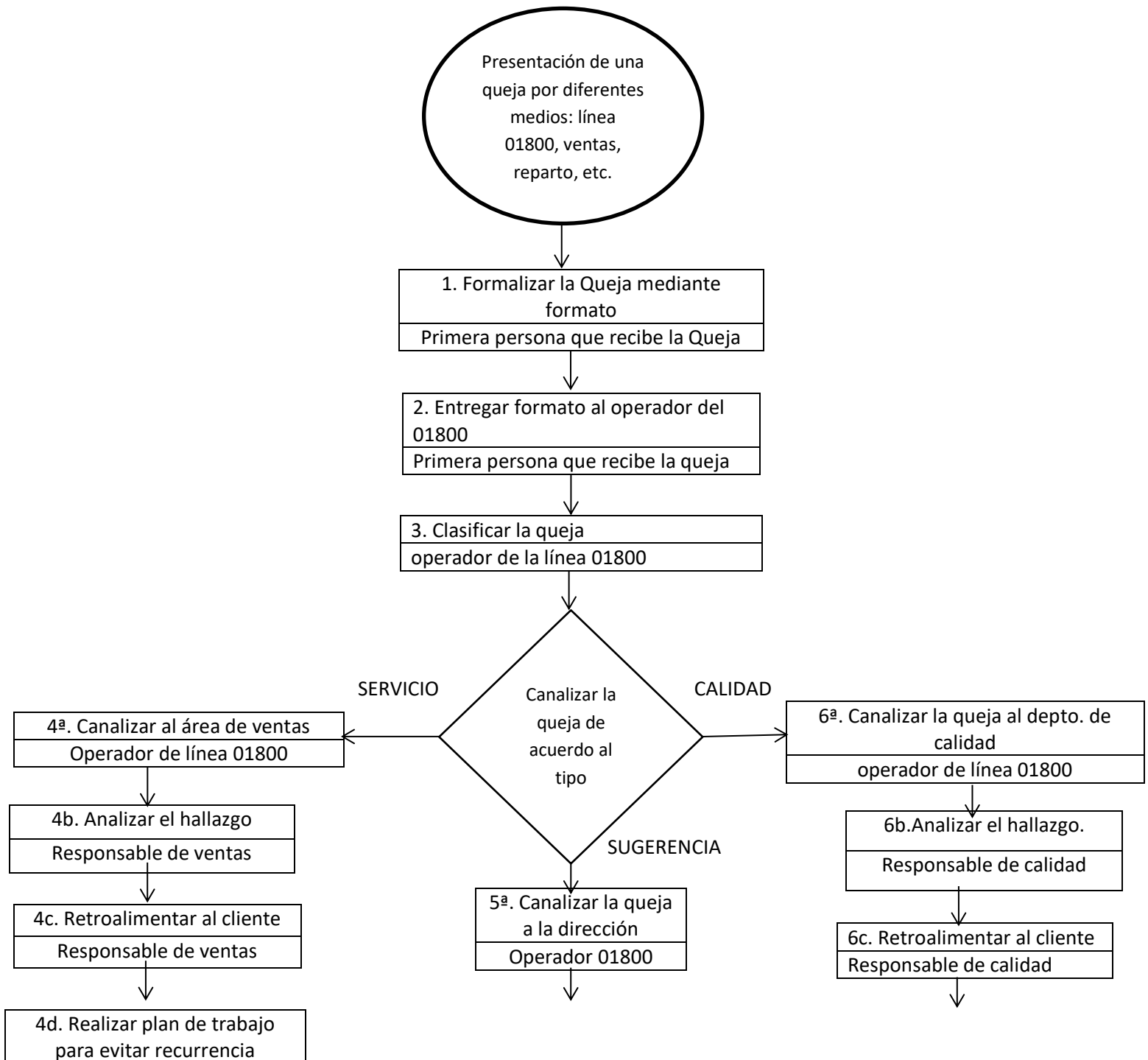
Al no contar con la documentación se realiza la devolución del producto.

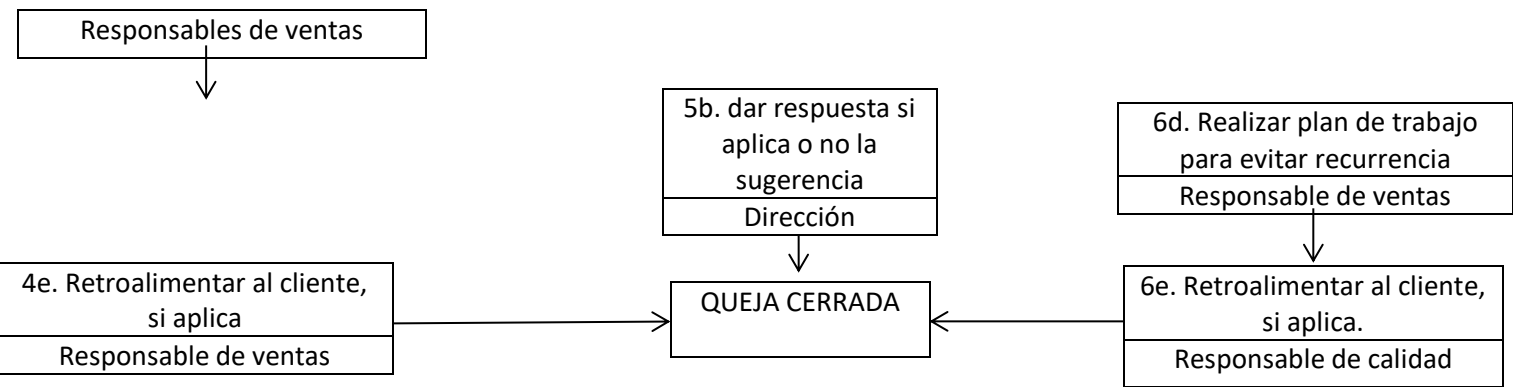
4.5.2 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Cuando un producto no se encuentre dentro de las especificaciones de la empresa o no cumpla con los estándares de calidad se proceda a hacer una devolución, haciendo referencia a cuales fueron los motivos por los cuales fueron rechazadas las materias primas y se hará el llenado del formato de devolución.

4.7 MEJORA

Este punto está enfocado a las quejas dadas por los clientes y al documento que se debe seguir para tomar la queja de acuerdo a su clasificación ya sea servicio, calidad o sugerencia.





El control de quejas sirve para identificar las áreas de oportunidad y el proceso de revisión de quejas consta del siguiente diagrama

4.3 Conclusión

Con la estructuración de la Norma ISO 9001-2015 se logró la estandarización y actualización de documentos de Manufacturas Sayes, S.A. de C.V., de acuerdo a los parámetros establecidos, con ello se asegura proveer productos y servicios que atienden las necesidades de sus clientes, así como requisitos legales y reglamentarios aplicables, aumentando la satisfacción del cliente mediante mejoras de proceso y evaluación de la conformidad.

5 Recomendaciones

- Darle más seguimiento a la norma de acuerdo a las actualizaciones.
- Tener más conocimiento acerca de todos los puntos con los que cuenta la Norma ISO 9001-2015.
- Capacitaciones a las gerencias y áreas administrativas acerca de los cambios en los documentos que van de acuerdo a la Norma ISO 9001. 2015.

Anexo 2: Registro de quejas del cliente.

FECHA: _____
PERSONA QUE RECIBE LA QUEJA: _____ <small>Primera persona a la que se le reporta</small>
DATOS DEL CLIENTE QUE REPORTA:
NOMBRE COMPLETO: _____
LOCALIDAD: _____
DIRECCIÓN (Calle, Numero y Colonia): _____

C.P.: _____ TEL. DONDE SE LOCALICE: _____ HORARIO: _____
PRODUCTO REPORTADO: _____ LOTE: _____
ESTABLECIMIENTO DONDE SE ADQUIRIÓ EL PRODUCTO: _____
CLASIFICACIÓN DE LA QUEJA: _____
<small>Clasificar la queja si es de Servicio, Calidad o Sugerencia.</small>
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

<small>NOTA: Anular cualquier observación hecha durante la llamada. Estado de ánimo (irritado, tranquilo, etc), amenaza de demanda, intenciones secundarias de solicitud, extorsión etc.</small>
Resultado de rastreabilidad:

ACCIÓN CORRECTIVA:

BIBLIOGRAFÍA

Libro:

Alberto, Coronado. (1992) **Control total de la calidad**. Colombia.

Paginas web:

Hernández, Gehisy. **Calidad y ADR**. Norma ISO 9001 – 2015. 21 de agosto del 2016.
<https://aprendiendocalidadyadr.com/la-iso-90012015-punto-punto-capitulo-0/>

Charris, Jaime. Actualización ISO 9001-2015. Sistema de gestión. 21 de julio del 2016.
www.barranquilla.gov.co/formacion-capacitacion-empleados

